

# A Qualidade nas Organizações

**Instituto da Segurança Social,  
I.P.**

**Departamento de  
Desenvolvimento Social**



4 Desafios...



...4 Desejos

# EXCELÊNCIA



# SUSTENTABILIDADE

Constante melhoria

Gerir de forma eficiente  
e eficaz os recursos

“Zero defeitos”

Crescimento dos serviços

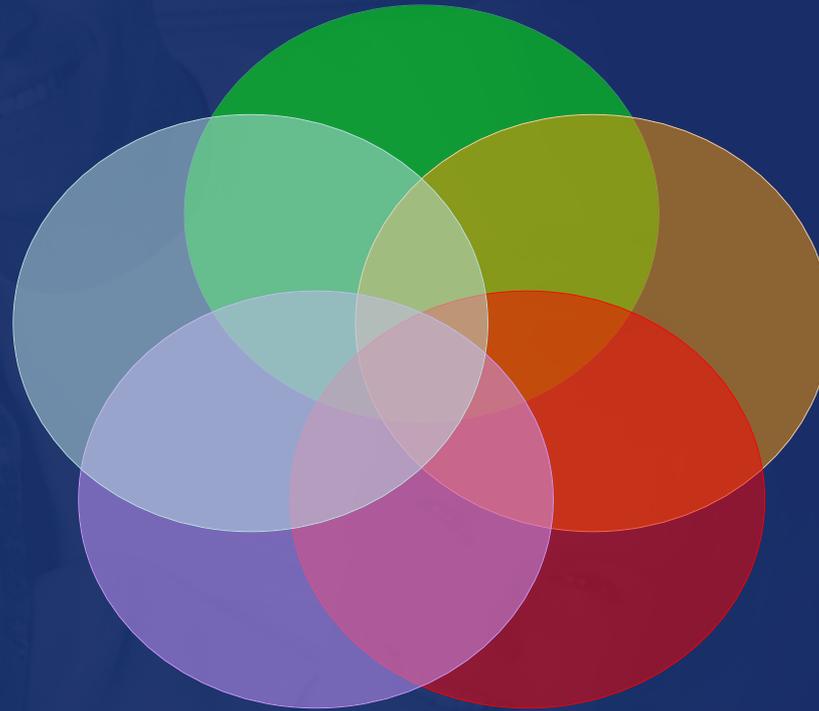


# VIABILIDADE

Actuação pragmática

Proactividade

Negociação



Planeamento

Mudança organizacional

# IDENTIDADE

Objectivos internos

Metas partilhadas



Metas internas

Objectivos partilhados

# Resumindo...

- ▶ Mudar para melhorar, mas mudar com:
  - ▶ o interesse e compromisso de todos
  - ▶ objectivos e metas a atingir no futuro
  - ▶ investimento na formação, na capacitação e motivação
  - ▶ Investimento nas Direcções
  - ▶ parceiros, comunidade

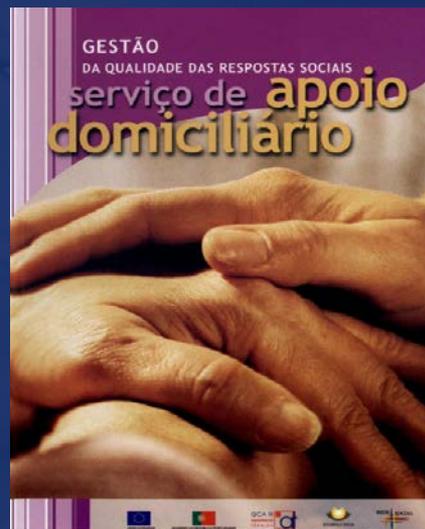
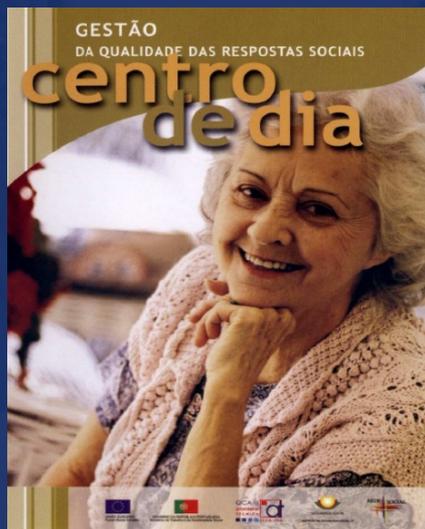
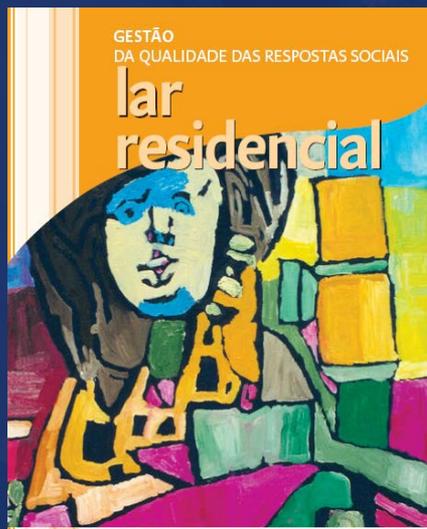
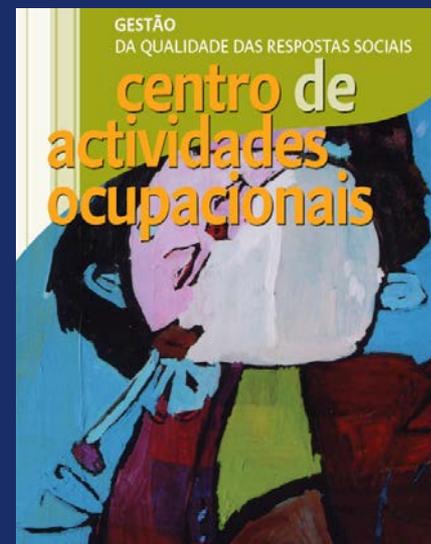
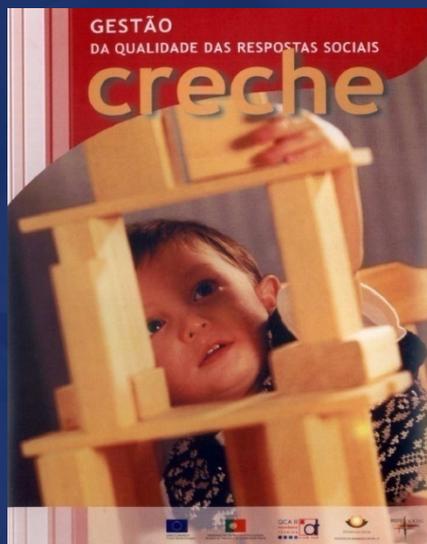
# PROGRAMA DE COOPERAÇÃO



DESENVOLVIMENTO DA QUALIDADE E  
SEGURANÇA DAS RESPOSTAS SOCIAIS



# Sistema de Qualificação das Respostas Sociais



**Baseado num conjunto de requisitos, regras e metodologias que será operacionalizado por entidades qualificadoras, externas, independentes e acreditadas no âmbito do Sistema Português da Qualidade.**

# Sistema de Qualificação das Respostas Sociais

A implementação do Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com a totalidade dos requisitos estabelecidos no Modelo de Avaliação da Qualidade, prevê Níveis de Qualificação:

- **Qualificação Nível C**
- **Qualificação Nível B**
- **Qualificação Nível A**

# Sistema de Qualificação das Respostas Sociais

## ► Intervenientes

- Instituto da Segurança Social, I.P. (ISS, IP)
- Instituto Português de Acreditação, I.P. (IPAC, I.P)
- Entidades Certificadoras

## ▶ Campo de aplicação

- ▶ Tendo por base os Modelos de Avaliação da Qualidade desenvolvidos pelo ISS, I.P., - existem 8 Respostas Sociais certificáveis para as quais fica definido o âmbito de acreditação

## ► Metodologia

- A metodologia de avaliação tem por base a realização de auditorias efectuadas por uma entidade externa acreditada no âmbito do Sistema Português da Qualidade.

## ► Qualificação dos Auditores

- Os Organismos de Certificação devem garantir que as equipas auditoras reúnem todas as competências para a avaliação do âmbito de cada Modelo de Avaliação
- Deve ser salvaguardado que pelo menos 1 dos elementos da equipa auditora possui formação académica de grau superior na área das Ciências Sociais e Humanas e/ou Educação e/ou Saúde

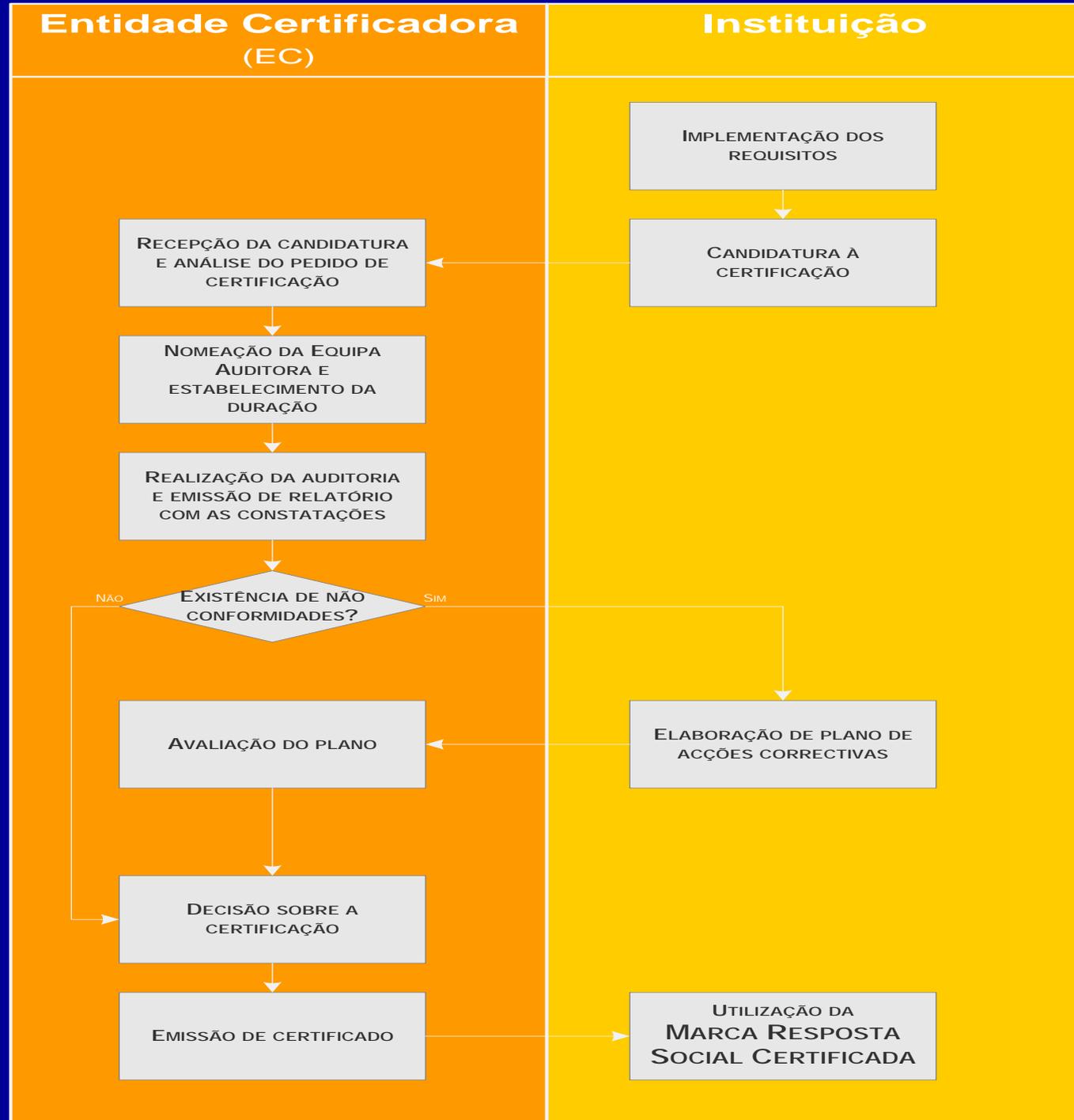
# Sistema de Qualificação das Respostas Sociais

## ► Certificados e Marca de Qualificação

- Conforme definido nos Modelos do ISS, I.P., é aplicável um ciclo de certificação de **3 anos**



# Processo de Certificação



# Sistema de Qualificação – Dossier de Candidatura

## Exemplos:

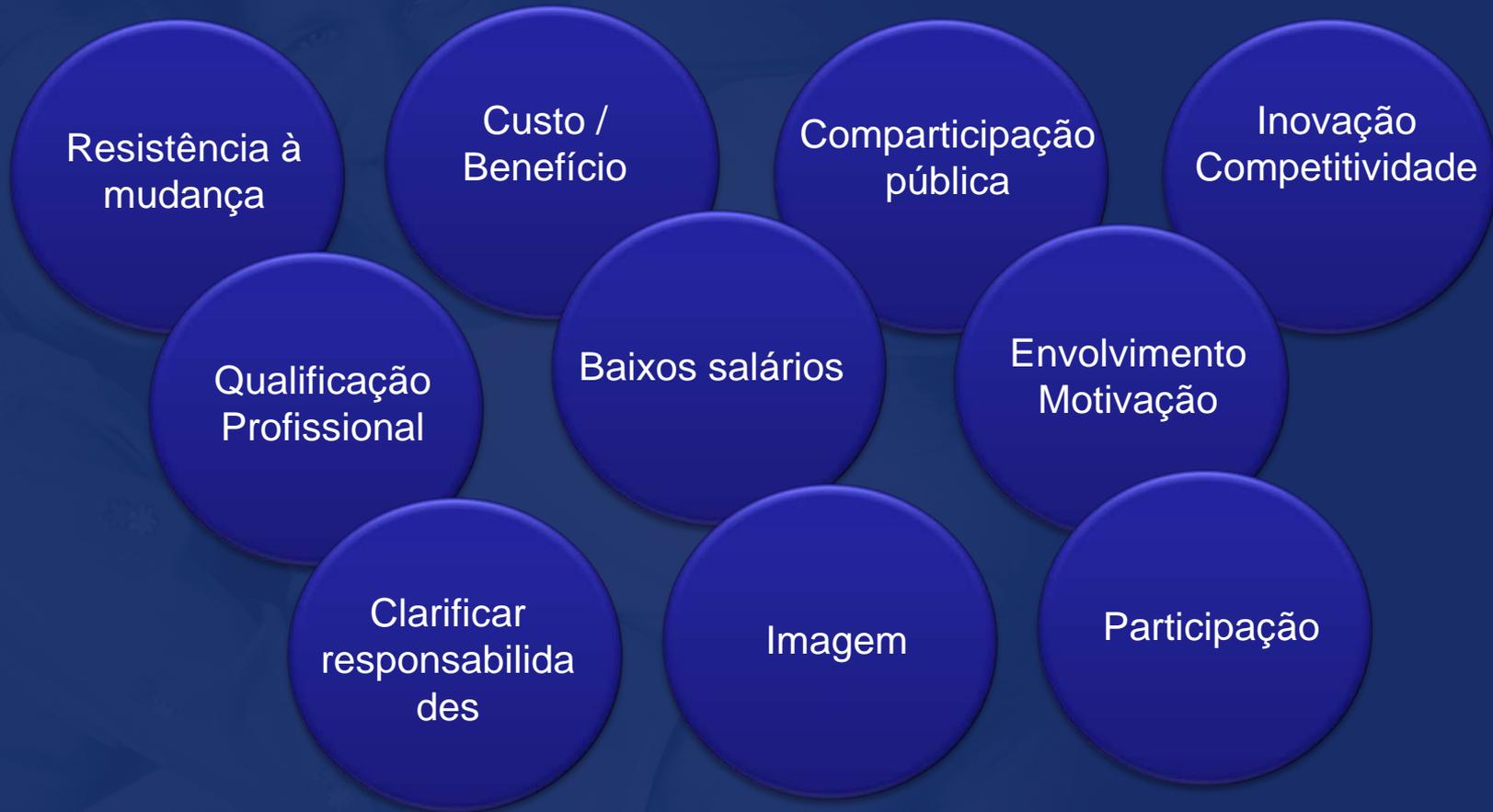
Documento	Entidade emissora
Licença de Utilização	Câmara Municipal
Licença de Funcionamento / Acordo de Cooperação	ISS, I.P.
Certificado das condições de Segurança	SNBombeiros
Certificado de conformidade (ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 22000) – <i>se aplicável</i>	Entidade Certificadora
Certificado das condições Higieno-sanitárias (até 2007)	Autoridade de Saúde

## Organismos de Certificação de Produtos - Respostas Sociais



<http://www.ipac.pt/docs/publicdocs/regras/OEC003.pdf>

# Constrangimentos / Potencialidades



# QUESTÕES



SEGURANÇA SOCIAL



INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

# ▶ Porquê começar com estas 8 Respostas Sociais e não outras?

- ▶ **Prevê-se quando estarão disponíveis novos Manuais?**

- ▶ **Qual a relação entre a certificação das Instituições pela EN NP ISO 9001:2000/2008 e a certificação pelo SQRS?**

- ▶ **Estão definidos prazos para a implementação do SQRS e sua certificação?**

- ▶ **O ISS,IP. pretende tornar as certificações obrigatórias?**

## ► Como apoia o ISS,IP a implementação do SQRS?

- Disponibilização gratuita a todas as instituições dos manuais em suporte papel e digital
- Acompanhamento anual do esquema de certificação (organismo regulador)
- Apoio técnico (acordos de cooperação, visitas de acompanhamento)
- Acções de divulgação/sensibilização e sessões de esclarecimento (CLAS, Seminários, Workshops, etc)
- Interlocutores
- Disponibilização online:
  - Manuais
  - Legislação
  - Descrição de todo o Sistema de Qualificação das Respostas Sociais
  - Listagem das entidades certificadoras acreditadas
  - Documentos de apoio diversos (orientações, boas práticas, etc)

# ▶ A quem ou onde se podem dirigir as organizações para tirarem as suas dúvidas?

- ▶ técnicos de acompanhamento das Respostas Sociais em cada Centro Distrital
- ▶ técnico de referência (interlocutor)
- ▶ serviços centrais (Gabinete da Qualidade e Auditoria / Departamento de Desenvolvimento Social)

**NOTA:** Não cabe ao ISS,IP o papel de consultoria ou auditoria

**Manuais disponíveis em:**

**<http://www.seg-social.pt/left.asp?03.06.21>**

**Obrigada pela vossa atenção!**

**Cláudia Silva**

**([claudia.f.silva@seg-social.pt](mailto:claudia.f.silva@seg-social.pt))**